



ZEBRA TECHNOLOGIES

SERVIZI PER OTTENERE IL MASSIMO DAI VOSTRI PRODOTTI ZEBRA

VERSIONE AREA EMEA





SOMMARIO ED EXECUTIVE SUMMARY

Questa guida illustra quanto può essere vantaggioso associare alla tecnologia mobile dei servizi di assistenza in grado di garantire prestazioni elevate alle reti, ai dispositivi e alle stampanti wireless. Parte da un'analisi dei costi da sostenere rispettivamente per un contratto di assistenza dedicato e per un servizio di assistenza interno all'azienda per passare quindi a descrivere nel dettaglio la gamma dei servizi Zebra Technologies. Il suo contenuto può essere soggetto a revisione in caso di variazione della gamma.

1.	SOMMARIO ED EXECUTIVE SUMMARY	P3
2.	INTRODUZIONE: L'ASSISTENZA, UN SERVIZIO INDISPENSABILE	P4
2.1	IL COSTO DI ESERCIZIO DEI DISPOSITIVI	P5
2.2	PERCHÉ SCEGLIERE I SERVIZI ZEBRA	P6
2.3	LA GARANZIA È UNA COPERTURA SUFFICIENTE?	P6
3.	ZEBRA ONECARE	P7
3.1	PERCHÉ ZEBRA ONECARE	P8
4.	TIPI DI CONTRATTI ZEBRA ONECARE	P9
4.1	PROSPETTO RIASSUNTIVO: SERVIZI PREVISTI DALLA GARANZIA E DALLE OPZIONI ESSENTIAL, SELECT E PREMIER PER COMPUTER MOBILI, WLAN E SCANNER	P10
4.2	PROSPETTO RIASSUNTIVO: SERVIZI PREVISTI DALLA GARANZIA E DALLE OPZIONI ESSENTIAL, SELECT E PREMIER PER LE STAMPANTI	P11
4.3	SERVIZI – DESCRIZIONE DELLE FUNZIONI	P12
4.4	NUOVE FUNZIONI CHE TRASFORMANO L'ASSISTENZA	P14
5.	OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE	P17
5.1	SCHERMATA CONFIGURABILE DEL DASHBOARD OVS	P18
5.2	SCHERMATA DELLA LIBRERIA DEI RAPPORTI OVS	P19
6.	SERVIZI PROFESSIONALI	P20
6.1	SERVIZI DI PIANIFICAZIONE	P20
6.2	SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE	P21
6.3	SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO	P21
6.4	SERVIZI DI MIGRAZIONE APPLICAZIONI SOFTWARE	P22
7.	SEMPRE PRESENTI IN CASO DI NECESSITÀ	P23
7.1	SEMPRE PRESENTI PER GARANTIRVI PIENA OPERATIVITÀ	P23

2. INTRODUZIONE: L'ASSISTENZA, UN SERVIZIO INDISPENSABILE

I motivi per cui avete dotato il personale dei computer mobili, delle stampanti, degli access point e degli scanner più moderni possono essere molti: ottimizzare le vendite, la sicurezza, il servizio ai clienti, la collaborazione, l'acquisizione di dati, la presa di decisioni e molto altro ancora. E quali che siano le mansioni dei vostri dipendenti, i loro dispositivi mobili diventano business critical. Si pensi a un'infermiera che deve trovare un'apparecchiatura, a un autista che ha bisogno di indicazioni sull'itinerario, a un corriere che deve stampare una ricevuta di consegna, agli operatori di magazzino che devono prelevare un ordine urgente: se i computer, le stampanti o le connessioni wireless che questi operatori utilizzano non funzionano, la loro attività si blocca all'improvviso e il flusso delle informazioni si interrompe, con possibili ripercussioni sulle prestazioni aziendali.

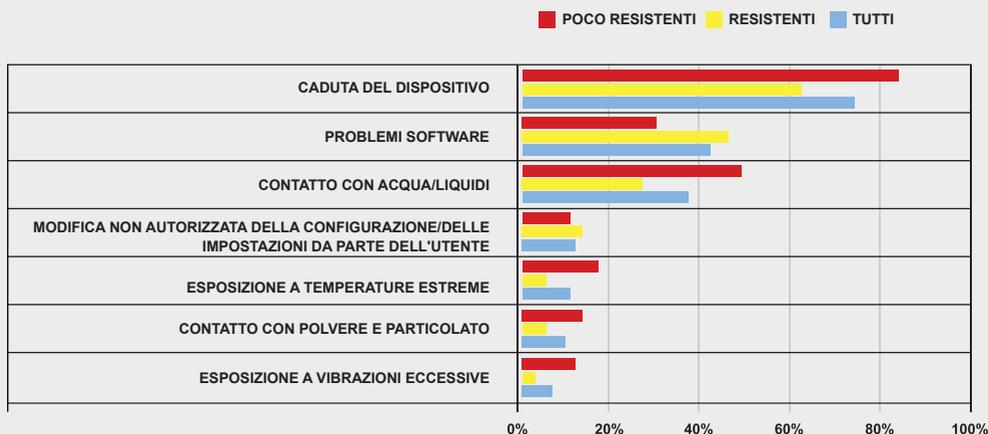


FIG. 1: PRINCIPALI CAUSE DI GUASTO DEI DISPOSITIVI MOBILI
(FONTE: ANALISI TCO VDC 2012)

Anche se le reti e i dispositivi Zebra sono progettati e costruiti per garantire qualità professionale, prestazioni elevate e affidabilità, un imprevisto può sempre causare un'interruzione dell'attività. Uno scanner palmare schiacciato da un carrello elevatore, uno spruzzo d'acqua su una stampante, un computer mobile lasciato cadere dall'alto: basta poco per danneggiare un dispositivo. Per giunta, le attività possono essere ostacolate da problemi sistematici. Basta pensare ai computer mobili, in cui il semplice aggiornamento di un'app o del sistema operativo o la modifica delle impostazioni di rete può innescare problemi del tutto imprevisti. Risolverli rapidamente, efficacemente e a un costo contenuto è essenziale per far sì che il vostro investimento in dispositivi mobili vi garantisca i vantaggi che avevate preventivato. Anzi, come spiegheremo nella prossima sezione, i costi di manutenzione e di prevenzione dei guasti sono i motivi principali che fanno lievitare le spese di esercizio dei dispositivi, spesso fino a superare l'investimento iniziale.

Ecco perché decidere quale tipo di assistenza scegliere per le proprie soluzioni mobili è importante quanto decidere quali dispositivi acquistare, se non di più.

2.1 Il costo di esercizio dei dispositivi

Secondo la nostra esperienza, quando le organizzazioni acquistano tecnologie mobili (ad esempio dispositivi mobili o stampanti portatili) il costo iniziale dell'hardware è spesso il fattore che incide di più tra quelli considerati. Tuttavia, se si chiede a quale fattore chiave non viene al momento attribuita sufficiente importanza, la risposta più frequente è il costo totale di esercizio o TCO.¹

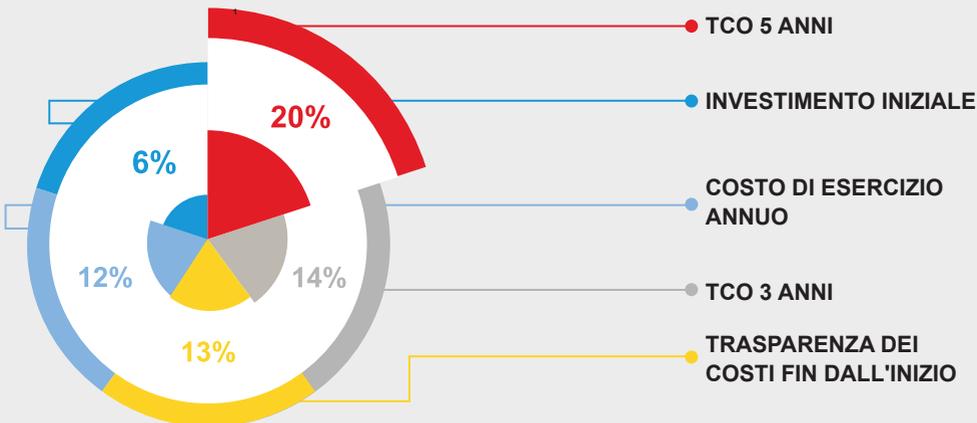


FIG. 2: A QUALE COSTO NON VIENE ATTRIBUITA SUFFICIENTE IMPORTANZA?

Per ridurre il TCO, una delle soluzioni migliori è acquistare dispositivi robusti di tipo professionale in grado di resistere alle sollecitazioni di un ambiente difficile come quello aziendale. Tuttavia, il guasto del dispositivo non è l'unico fattore che può aumentare il TCO, perché anche i costi di manutenzione possono essere significativi. Vediamoli:

- Aggiornamenti del firmware, del software e delle applicazioni. Possono essere particolarmente costosi se i dispositivi sono molto numerosi e non esiste un processo automatico per aggiornarli in remoto. Ad esempio, le stampanti devono potersi evolvere e adattarsi all'ambiente con aggiornamenti frequenti per supportare i nuovi protocolli wireless, le tecnologie più moderne come il Bluetooth a basso consumo e le patch di sicurezza.
- Tracciabilità dei dispositivi per l'intera durata del ciclo di vita.
- Controllo dell'uso adeguato dei dispositivi.
- Assistenza tramite help desk.
- Riparazioni, componenti e parti di ricambio.
- Interruzioni dell'attività: anche queste possono essere costose, perché se un dispositivo si guasta il dipendente può avere un calo di produttività, alcune vendite possono sfumare e il servizio clienti può incontrare delle difficoltà.



Questi costi si possono in parte ridurre stipulando un contratto di assistenza Zebra. Noi vi garantiamo assistenza continuativa per tutta la durata del ciclo di vita della vostra tecnologia, in modo che vi assicurati i vantaggi preventivati senza interruzioni di attività causati da eventi imprevisti. Il fatto che i servizi vengano forniti a un costo fisso e con prestazioni concordate in anticipo vi consente inoltre un'efficace pianificazione del budget, eliminando nel contempo ogni dubbio sulla redditività del vostro investimento.

¹ IDG: *Field Mobility: Considerations in Choosing Handheld Devices for Mobile Workers*

2.2 Alcuni ottimi motivi per scegliere i servizi Zebra

Per gestire la tecnologia Zebra potete naturalmente affidarvi al vostro personale IT. Tuttavia, controllare il funzionamento della tecnologia mobile – scanner, computer palmari, stampanti, reti Wi-Fi – impedisce ai vostri tecnici IT di dedicarsi ad attività più importanti. Richiede anche una notevole esperienza nel campo specifico e una gamma di competenze non indifferente. Ad esempio, garantire il funzionamento di un parco di computer mobili comporta monitoraggio continuo da remoto, assistenza tramite help desk, manutenzione degli

accessori, aggiornamenti software, revisioni delle app, conoscenza delle reti wireless e molto altro ancora. Nella maggior parte dei casi, affidare l'assistenza a Zebra risulta più conveniente che creare un bagaglio di competenze equivalenti in azienda. Le nostre opzioni di assistenza Zebra OneCare prevedono vari livelli per trasformare l'assistenza tradizionale in un servizio strategico, grazie al quale potrete ottenere il meglio dal vostro investimento in tecnologie Zebra.

2.3 La garanzia è una copertura sufficiente?

I prodotti Zebra vengono realizzati secondo standard rigorosi: ecco perché per i componenti hardware offriamo la riparazione in garanzia con restituzione, che copre le riparazioni dovute a difetti di fabbricazione e materiali (non copre invece i danni accidentali e la normale usura). Per la maggior parte dei prodotti, la durata di questa garanzia è di 12 mesi. Per i nostri prodotti è prevista inoltre una garanzia sul software, che prevede tre mesi di assistenza tramite help desk e tre mesi di accesso gratuito alle release del software.

Tuttavia, dal momento che la garanzia hardware copre solo i difetti di fabbricazione e l'assistenza tecnica e software è prevista solo per i primi tre mesi, vi consigliamo

vivamente di tutelarvi e di aderire al programma di assistenza Zebra OneCare. Potrete così usufruire di servizi utili alla vostra azienda in aggiunta alla copertura della garanzia. I servizi comprendono riparazione e sostituzione senza condizioni, assistenza software completa, strumenti innovativi per la diagnostica da remoto e nuovi sistemi che facilitano la gestione dei vostri dispositivi. Sviluppati a partire dall'esperienza acquisita su migliaia di implementazioni in ogni parte del mondo, i nostri servizi vi consentono di risparmiare denaro, di avere un quadro preciso dei costi, di assicurare sempre la massima disponibilità delle apparecchiature ai vostri utenti e di ricavare i vantaggi che avevate preventivato dalla tecnologia mobile.

Nota sulle riparazioni eseguite da terzi

Per quanto dichiarino di essere in grado di riparare i prodotti Zebra, i servizi di assistenza non autorizzati non possono accedere ai nostri sistemi di verifica proprietari, alle release più recenti del software, alle modifiche o alle ottimizzazioni progettuali. In effetti, i casi in cui il ricorso a un servizio di assistenza non autorizzato determina una riparazione inadeguata sono tutt'altro che rari. Solo Zebra e i suoi partner autorizzati possono garantirvi che la vostra apparecchiatura sia riparata con la stessa cura e attenzione con cui è stata fabbricata. Per questi motivi, come è prassi comune anche presso altri produttori, la garanzia è da considerarsi nulla se per la riparazione ci si rivolge ad aziende non autorizzate.

"Quando i clienti la implementano, la tecnologia mobile diventa ben presto business critical. Per questo motivo, e per il fatto che l'assistenza tecnica e software è prevista solo per i primi tre mesi, consigliamo sempre ai nostri clienti di stipulare un contratto di assistenza OneCare. Grazie a servizi studiati per mantenere i dispositivi in condizioni ottimali, diminuire i costi di gestione e provvedere alla sostituzione e riparazione in tempi brevi, OneCare vi garantisce tutta la tranquillità che desiderate."

Paul Vogt, EMEA Services Director, Zebra Technologies

3. ZEBRA ONECARE

Zebra OneCare aumenta la disponibilità delle apparecchiature e garantisce che i vostri addetti le abbiano sempre a portata di mano per aumentare l'efficienza, prendere decisioni migliori ed essere più produttivi. Tre livelli di assistenza e numerose opzioni supplementari vi permettono di trovare la soluzione che meglio si adatta alla vostra azienda e al vostro budget:

- **OneCare Essential** – Consigliamo a tutti i clienti di sottoscrivere almeno questa opzione, che rappresenta il livello minimo essenziale di assistenza. Comprende un servizio rapido di restituzione e riparazione, l'accesso alle release del software e all'assistenza tecnica.
- **OneCare Select** – Studiato per aiutarvi a ottenere una disponibilità costante delle apparecchiature, il livello Select offre un servizio di sostituzione rapida con dispositivi pronti per l'uso già predisposti che vengono spediti entro il giorno successivo, oltre ad assistenza tecnica 24x7 (in inglese) e accesso alle release del software.
- **OneCare Premier** – Un'opzione totalmente personalizzabile in cui collaboriamo con voi e con i nostri partner per creare un pacchetto di assistenza su misura per le vostre esigenze. Questa soluzione di assistenza completamente gestita abbina il nostro servizio OVS alle funzioni di assistenza più adeguate dei pacchetti Essential e Select.

Oltre all'assistenza Zebra OneCare Essential, Select e Premier sono disponibili anche contratti di assistenza tecnica e software (TSS). I contratti TSS assicurano un accesso completo alle risorse tecniche, compresi gli aggiornamenti software e l'assistenza.



3.1 PERCHÉ ZEBRA ONECARE

I contratti Zebra OneCare proposti in collaborazione con i nostri partner ottimizzano la produttività, offrono un quadro completo del parco dispositivi e tutelano l'investimento nella nostra tecnologia. Oltre a un risparmio significativo sui costi, OneCare offre numerosi altri vantaggi:

- **Prestazioni ottimizzate:** prestazioni ottimizzate dei dispositivi grazie a sistemi e processi di assistenza tecnica efficienti, avviamento e diagnostica dei dispositivi, release software, gestione delle riparazioni e molto altro ancora.
- **Interruzioni dell'attività limitate:** l'assistenza tecnica telefonica e tramite e-mail e il servizio di diagnostica da remoto vi aiutano a risolvere i problemi sul campo.
- **Migliore pianificazione:** a un costo fisso per l'intera durata del ciclo di vita della vostra implementazione, ci impegniamo a fornire un livello specifico di servizio per consentirvi di pianificare in anticipo sapendo già quali saranno i costi (niente sorprese!).
- **Ottimizzazione delle risorse:** i tecnici IT, non dovendo più occuparsi con grande dispendio di tempo della gestione della tecnologia mobile, sono liberi di dedicarsi totalmente alle attività strategiche.
- **Sempre aggiornati:** i clienti OneCare ricevono gli aggiornamenti software più recenti per i nostri computer mobili, stampanti e LAN wireless.
- **Copertura completa:** l'usura dei dispositivi, i danni accidentali, i problemi di funzionamento, la sostituzione di componenti e accessori e i difetti fisici sono tutti coperti da OneCare.
- **Visibilità:** i dashboard di riparazione online forniscono informazioni in tempo reale sul ciclo di riparazione.
- **Affidabilità delle riparazioni:** per abbreviare i tempi di lavorazione e garantire il rispetto dei nostri rigorosi standard di riparazione, ci serviamo di strumenti e sistemi diagnostici proprietari.

Nella sezione che segue esamineremo i principali componenti dell'offerta OneCare.

Un risparmio del 42% sui costi di assistenza

Abbiamo realizzato per voi un sistema di calcolo dei costi che mostra il risparmio medio realizzabile con Zebra OneCare per un periodo di cinque anni. Per fare un esempio, ammettendo che il costo dell'hardware per implementare 200 computer touch Zebra TC70 sia 100, i costi di assistenza indicativi sarebbero:

	Costi totali* senza contratto di assistenza	Zebra OneCare Select
Costo dell'hardware	100	100
Costi dell'assistenza	105	55
Pool di ricambi	0	5
Costi totali	205	160

Questo dimostra come il contratto di assistenza Zebra può ridurre il TCO del 18% e i costi di assistenza del 42%.

Un risparmio di questa entità è quello che si realizza in media su tutti i nostri prodotti di mobile computing.

I costi totali senza contratto di assistenza si basano sull'analisi dei costi di assistenza effettivi sostenuti dalle aziende condotta da Gartner* e comprendono:

- Unità sostitutive
- Gestione delle parti di ricambio
- Riparazioni fuori garanzia
- Interruzioni dell'attività e incidenza sul business
- Servizi di assistenza tecnica
- Costo degli aggiornamenti del sistema operativo
- Costo degli accessori sostitutivi

*Gartner Total Cost of Ownership of Mobile Devices

4. TIPI DI CONTRATTI ZEBRA ONECARE

Tutti i contratti OneCare coprono la riparazione, il ripristino o la sostituzione dei prodotti che presentano problemi di funzionamento o usura dovuta al normale utilizzo. Sono coperti anche i danni accidentali. Chi stipula un contratto può accedere senza limitazioni alle risorse di assistenza tecnica e a tutte le release del software.



4.1 Prospetto riassuntivo: servizi previsti dalla garanzia e dalle opzioni Essential, Select e Premier per computer mobili, WLAN e scanner

	GARANZIA	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Durata	Hardware 12 mesi *	3-5 anni	3-5 anni	3-5 anni
Assistenza tecnica	90 giorni (8x5)	8x5	24x7	Dedicata, 24x7
Accesso online alle release del software	90 giorni	Incluso	Incluso	Incluso
Servizio di diagnostica dispositivo	N/D	Incluso	Incluso	Diagnostica avanzata e triage
Tempi di riparazione e consegna	Non garantiti	3 giorni lavorativi dal ricevimento al centro di assistenza	Spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata	Spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata
Copertura completa	Riparazioni dovute a difetti di fabbricazione e dei materiali; non copre usura e danni accidentali	Copertura completa, compresi i problemi di funzionamento, i difetti, la normale usura e i danni accidentali	Copertura completa, compresi i problemi di funzionamento, i difetti, la normale usura e i danni accidentali	Copertura completa, compresi i problemi di funzionamento, i difetti, la normale usura e i danni accidentali
Dashboard servizi (vedere la sezione 4.4)	N/D	Opzionale	Incluso	Personalizzato
Avviamento dispositivo (caricamento applicazioni e gestione della configurazione)	N/D	Opzionale	Incluso	Incluso
Gestione ricambi	N/D	N/D	Inclusa	Inclusa
Supporto RMA (autorizzazione di reso materiale) online	Incluso	Incluso	Incluso	Incluso
Operational Visibility Service	N/D	Servizio aggiuntivo	Servizio aggiuntivo	Incluso
Ritiro	N/D	Opzionale per i computer mobili industriali	Opzionale per i computer mobili industriali	Opzionale per i computer mobili industriali
Logistica per assistenza sul territorio nazionale	Inclusa	Inclusa	Inclusa	Inclusa
Assistenza On-Site*	N/D	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Metodo di restituzione	Spedizione normale	Spedizione normale	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo
Manutenzione batterie	N/D	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Aggiornamento batterie	N/D	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Copertura accessori	N/D	N/D	Inclusa	Inclusa

La disponibilità dei servizi può variare in base all'area geografica. Per informazioni più dettagliate, contattate il vostro rappresentante Zebra.

* Gli accessori sono gli articoli forniti insieme all'hardware originale, fra cui stilo, cinghie per trasporto a mano, proteggi-schermo, sportelli batteria (ma non batterie), cavi o alloggiamenti.

** Verificate la disponibilità nella vostra area geografica.

4.2 Prospetto riassuntivo: garanzia, servizi Essential, Select e Premier per stampanti

	GARANZIA	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER ¹
Durata	Hardware 12 mesi ³	3-5 anni	3-5 anni	Personalizzata
Assistenza tecnica ²	90 giorni (8x5)	Lunedì-venerdì, 8.30 – 17.30 ora locale ²	24x7 ¹	Dedicata, 24x7
Accesso online alle release del software	90 giorni	Aggiornamenti e upgrade sistema operativo	Aggiornamenti e upgrade sistema operativo	Aggiornamenti e upgrade sistema operativo
Tempi di riparazione e consegna	Non garantiti	5 giorni lavorativi dal ricevimento al deposito	Spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata	Entro la giornata
Copertura completa, incluse testine, normale usura e danni accidentali	Riparazioni dovute a difetti di fabbricazione e dei materiali; non copre usura e danni accidentali	Inclusa	Inclusa	Inclusa
Dashboard servizi	N/D	In futuro	In futuro	In futuro, personalizzato
Avviamento dispositivo (caricamento applicazioni e gestione della configurazione) ¹	N/D	Opzionale ¹	Incluso ¹	Personalizzato
Gestione ricambi	N/D	N/D	Inclusa	Inclusa
Supporto RMA (autorizzazione di reso materiale) online ¹	Incluso	Incluso	Incluso	Incluso
OVS (Operational Visibility Service) ¹	N/D	Opzionale	Opzionale	Incluso
Metodo di restituzione	Spedizione normale	2-4 giorni	Spedizione rapida	Entro la giornata
Assistenza On-site ¹	N/D	Opzionale	Opzionale	Personalizzata
Servizi di aggiornamento e manutenzione batterie ¹	N/D	Opzionali ¹	Opzionali ¹	Personalizzati

1: NOTA: la disponibilità dei servizi può variare in base all'area geografica. Per informazioni e disponibilità, contattate il vostro rappresentante Zebra.

2: Gli orari di assistenza sono 08:30-17:30 dal lunedì al venerdì, con alcune varianti locali

3: Per alcuni prodotti la durata della garanzia per l'hardware è diversa a causa del tipo di prodotto e delle esigenze di mercato.

4.3 Servizi – Descrizione delle funzioni

- **Assistenza tecnica:** l'help desk di Zebra, disponibile in 16 lingue, è aperto nei normali orari di ufficio ai clienti con contratto di assistenza Essential e 24x7 ai clienti con contratto di assistenza Select. È affidato a professionisti dell'assistenza tecnica dotati di tutte le competenze necessarie per isolare, analizzare e risolvere i problemi. Per velocizzare le operazioni, i nostri tecnici si avvalgono di appositi strumenti di diagnostica (per i computer mobili). I clienti Select possono registrare richieste giorno e notte, il che è utile soprattutto per gli ospedali, i negozi e le aziende di logistica che non chiudono mai e i cui addetti usano continuamente i dispositivi Zebra. L'assistenza viene fornita in più lingue negli orari di ufficio, e in inglese negli altri orari. Qual è il vantaggio? Gli utenti hanno la tranquillità di sapere che se in qualsiasi momento un dispositivo non funziona possono parlare con un tecnico.
- **Accesso online alle release:** mantenete aggiornati i dispositivi accedendo alle versioni più recenti del software tramite il nostro portale protetto.
- **Servizio di diagnostica dispositivo:** per informazioni, vedere la sezione 4.4.
- **Tempi di riparazione e consegna:** la velocità con cui ripareremo il dispositivo e ve lo restituiranno. Con i servizi Select e Premier, indipendentemente dal problema, provvederemo a spedire un'unità sostitutiva il giorno stesso per la sostituzione entro il giorno lavorativo successivo. Il risultato? Tempi di inattività minimi per i dispositivi guasti e garanzia di produttività e di redditività del capitale investito.
- **Copertura completa:** qualunque sia il tipo di guasto, noi lo ripariamo senza chiedere spiegazioni. Questo vale anche per le testine di stampa delle stampanti.
- **Dashboard servizi:** per informazioni, vedere la sezione 4.4.
- **Servizio di avviamento dispositivo:** i computer mobili vengono rispediti pronti per l'uso, con tutto il software già allestito. Per le stampanti, la disponibilità dell'avviamento dispositivo, del caricamento applicazioni e della gestione della configurazione varia a seconda del paese.
- **Gestione ricambi:** gestiamo per voi un pool di ricambi e vi spediamo un'unità sostitutiva pronta per l'uso se uno dei vostri dispositivi necessita di riparazione (il dispositivo riparato viene reintegrato nel pool).
- **RMA online:** accedete al nostro sito web a qualsiasi ora del giorno o della notte per richiedere in modo semplice un'autorizzazione di reso materiale (RMA) e programmare il reso del dispositivo.
- **OVS (Operational Visibility Service):** per informazioni, vedere la sezione 5.

- **Restituzione, prelievo e logistica per assistenza in territorio nazionale:** Nell'UE sono disponibili tre processi di logistica per l'assistenza:
 1. Ogni contratto di assistenza prevede il trasporto sul territorio nazionale: i computer mobili Zebra da riparare vengono spediti a un centro riparazioni locale. Le unità riparate o sostitutive vengono spedite direttamente all'indirizzo specificato dal cliente.
 2. Per modelli specifici di stampanti e di computer mobili industriali Zebra (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10) offriamo un servizio opzionale di ritiro a mezzo corriere.
 3. In paesi specifici, per i computer mobili offriamo la sostituzione a domicilio entro il giorno successivo: il nostro corriere ritira il dispositivo da riparare e consegna contemporaneamente l'unità sostitutiva (per informazioni sulla logistica nei paesi non UE, rivolgetevi al vostro Services Manager).
- **Assistenza On-Site:** per le stampanti, possiamo inviare un tecnico presso la vostra sede per risolvere le situazioni più critiche.
- **Opzioni di aggiornamento e manutenzione batterie:** con il nostro servizio di manutenzione delle batterie, all'arrivo in deposito le batterie del dispositivo vengono testate per determinarne la durata residua. Se non superano il test, viene installata una batteria nuova. In alternativa, l'opzione di aggiornamento delle batterie prevede, nei dispositivi idonei, una sostituzione per i contratti di assistenza di tre anni e due sostituzioni per quelli di cinque anni.
- **Copertura accessori:** inclusa nelle opzioni Select e Premier per computer mobili. Gli accessori sono gli articoli forniti insieme all'hardware originale, fra cui stilo, cinghie per trasporto a mano, proteggi-schermo, sportelli batteria (ma non batterie), cavi o alloggiamenti.



4.4 Nuove funzioni che trasformano l'assistenza

OneCare prevede una gamma di servizi di base e opzionali che vi aiutano a trasformare la gestione dei prodotti Zebra in un'operazione che facilita l'amministrazione delle risorse, con un vantaggio concreto per il vostro business. I servizi che consentono questa trasformazione sono:

- **Servizio di diagnostica dispositivo:** permette di risolvere un maggior numero di problemi in remoto, riducendo al minimo la necessità di inviare i prodotti in riparazione. L'applicazione si può scaricare sui dispositivi mobili Zebra mediante la semplice scansione di un codice a barre. Lo strumento esegue sei test diagnostici che permettono di risolvere in remoto i problemi legati al dispositivo. I test controllano sistema, batteria, WLAN, WWAN, Bluetooth e GPS. Qual è il vantaggio? I problemi vengono risolti sul campo, eliminando i costi dell'invio all'assistenza e tutelando la produttività dei dipendenti.



FIG. 3: ESEMPIO DI FLUSSO DI LAVORO PER IL TRIAGE E LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CON IL SERVIZIO DI DIAGNOSTICA DISPOSITIVO

- **Dashboard servizi:** questa funzione, opzionale con OneCare Essential e standard con OneCare Select, vi garantisce la visibilità completa del processo di riparazione. Il portale online vi permette di controllare lo stato di riparazione dei vostri dispositivi, facilita la gestione delle unità in fase di riparazione, elimina la necessità di monitorare i dispositivi e stilare resoconti e riduce i costi di gestione legati alle riparazioni. È possibile monitorare moltissime informazioni fra cui le riparazioni per numero di serie, la percentuale di dispositivi in cui non sono stati riscontrati problemi, il numero delle riparazioni completate e molto altro ancora.

I clienti OneCare Select potranno vedere anche lo stato di tutte le richieste di assistenza all'help desk, le condizioni di tutti i loro dispositivi Zebra in tutti i siti, per sito e per modello specifico di computer mobile, oltre allo stato di un singolo dispositivo specifico. Il dashboard presenta con una grafica intuitiva i dati che si possono utilizzare per migliorare l'addestramento degli utenti. Ad esempio, se isolate i guasti frequenti, che potrebbero benissimo essere dovuti a un uso improprio (quale una gestione della batteria non ottimale), potete migliorare l'addestramento per ridurre le interruzioni dell'attività.

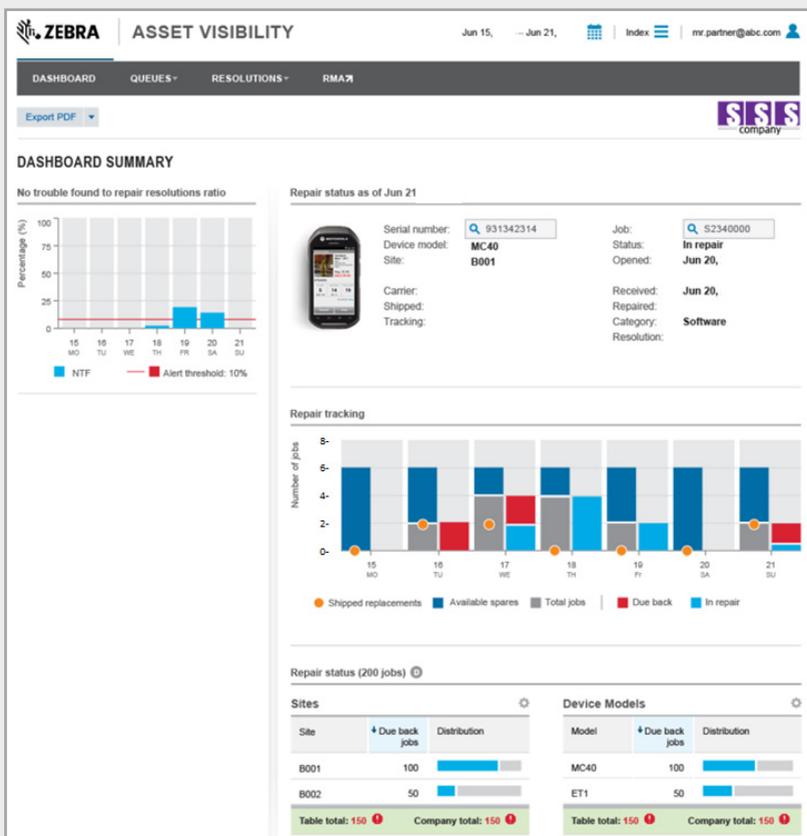


FIG. 4: ESEMPIO DI SCHERMATA DI RIEPILOGO DEL DASHBOARD SERVIZI

La schermata di riepilogo del Dashboard servizi presenta una serie di dati chiave, fra cui:

- **In alto a sinistra:** mostra la percentuale dei dispositivi restituiti in cui non sono stati riscontrati guasti, indicando che soluzioni alternative come il ricorso all'assistenza tecnica o alla diagnostica da remoto sarebbero probabilmente state più efficaci.
- **A destra in alto:** consente di monitorare lo stato di riparazione di una determinata unità e di sapere quando verrà restituita.
- **A destra al centro:** monitora lo stato di tutte le unità durante il processo di riparazione.
- **A destra in basso:** mostra lo stato della riparazione per modello o sito – utile per identificare eventuali problemi di fondo.

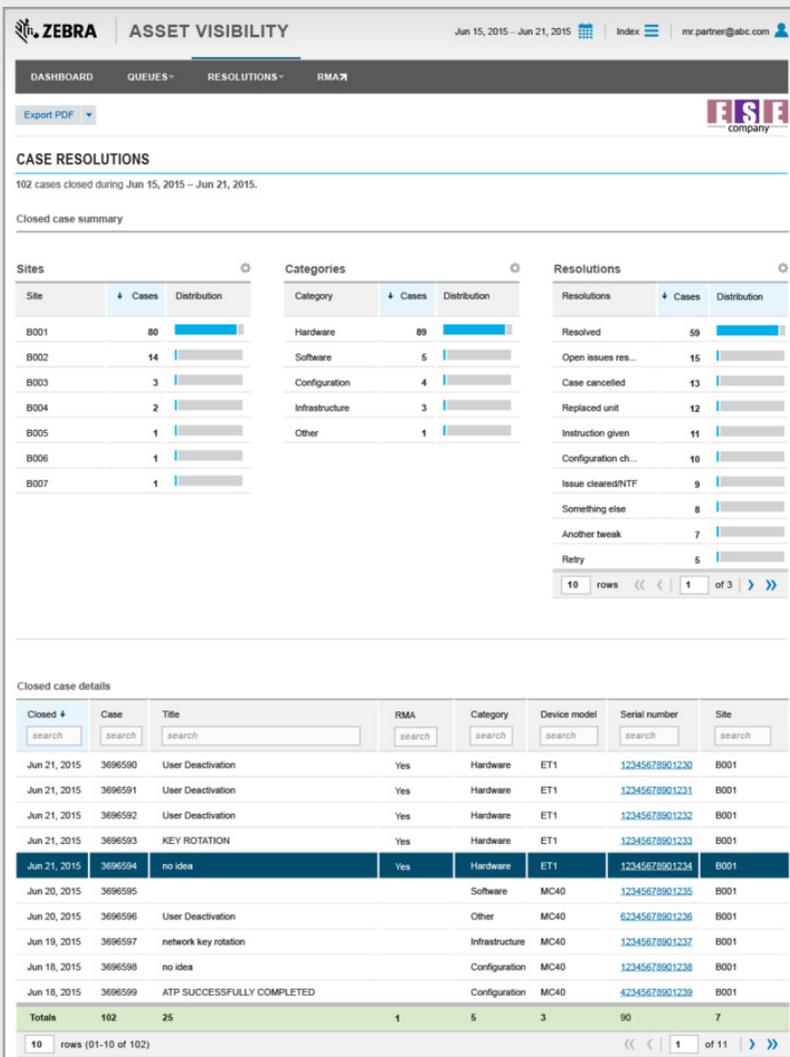


FIG. 5: SCHERMATA DI ESEMPIO DELLO STATO DI AVANZAMENTO DI UNA RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA

Il Dashboard servizi consente di vedere tutte le richieste di assistenza tecnica aperte e risolte in un determinato periodo, il che è utile per monitorare le singole richieste e anche per rilevare gli andamenti ricorrenti e individuarne le eventuali cause di fondo. Ad esempio, la schermata mostra un numero elevato di richieste aperte in una sede specifica.

Di recente, inoltre, abbiamo introdotto il nuovo servizio OVS (Operational Visibility Service) per aiutarvi a individuare la posizione e le condizioni delle risorse business critical.

5. OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE

OVS trasforma le modalità di gestione dei computer palmari e delle stampanti Link-OS convertendo i dati in informazioni fruibili per migliorare il funzionamento, la gestione e la manutenzione dei vostri dispositivi. Offre informazioni continue, in tempo reale e di livello avanzato sulle prestazioni di ogni dispositivo, dall'avviamento al normale ciclo di funzionamento, dalla riparazione alla dismissione. Questo servizio su abbonamento vi consente di prendere decisioni strategiche per sfruttare al meglio il vostro investimento e integra dati provenienti da più fonti. Grazie a questi dati, potete ad esempio vedere dove si trovano i dispositivi, come vengono utilizzati, quali sono i guasti più comuni e quali sono le cause. Potete anche aggregare le analisi per individuare le sedi con le migliori e le peggiori prestazioni, capire quali sono le best practice e provvedere all'opportuno addestramento degli utenti finali. I dati vengono aggregati, normalizzati e presentati nel portale online mediante un dashboard con schermate configurabili di semplice lettura. È possibile stabilire delle soglie per una moltitudine di metriche relative ai dispositivi e per le analisi e le statistiche più importanti per la vostra azienda.

Ecco le caratteristiche principali:

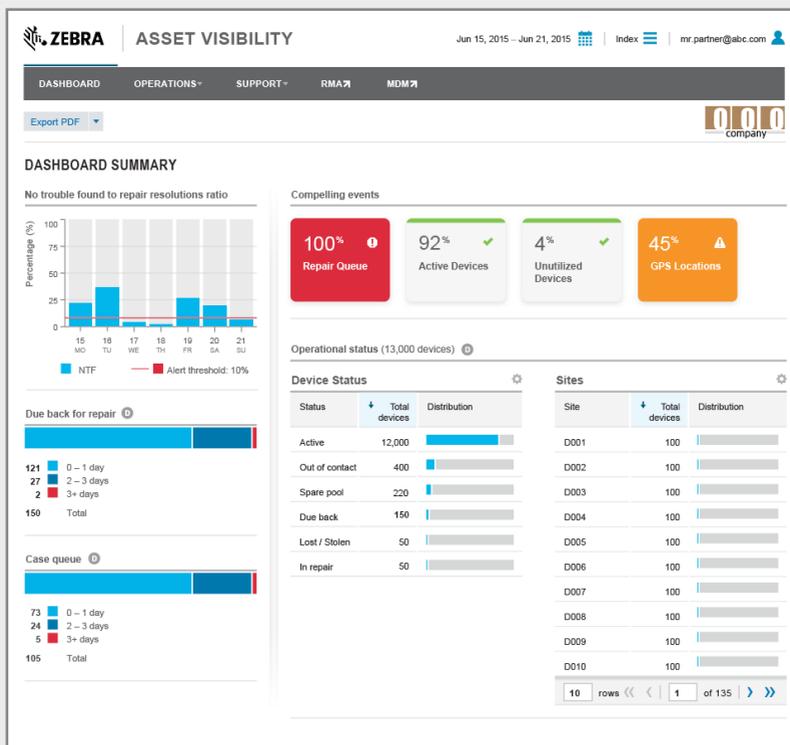
- **Una piattaforma gestita, basata sul cloud:** per accelerare l'implementazione e facilitare la gestione.
- **Viste complete:** una gamma dettagliata di viste sul complesso dei dispositivi, fra cui applicazioni più utilizzate, prestazioni della batteria, stato dei dispositivi in ciascuna delle vostre sedi, connettività wireless e numerose altre informazioni. Potete anche visualizzare statistiche relative all'assistenza come chiamate all'help desk, richieste in coda, stato delle riparazioni e simili.
- **Software MDM (Mobile Device Management) in hosting:** con impostazioni dei dispositivi, insiemi di regole e profili ottimizzati per gli ambienti dei clienti.
- **Visibilità dashboard:** rapporti operativi e Zebra OneCare completi, integrati in un'unica interfaccia grafica di semplice consultazione. I dati operativi comprendono identificazione, posizione, condizione e utilizzo delle risorse all'interno dell'ambiente aziendale; acquisizione di informazioni fruibili da rapporti, dati di analisi e avvisi.
- **Assistenza tramite help desk:** assistenza per piattaforma e dashboard per la massima disponibilità e visibilità.
- **Formazione:** addestramento per utilizzare al meglio la piattaforma OVS.

I vantaggi di OVS:

- Applicazione delle best practice nell'uso dei dispositivi.
- Trasformazione della gestione dei dispositivi da attività amministrativa ad attività proattiva che riduce i costi di assistenza, aumenta l'utilizzo dei dispositivi e limita le interruzioni dell'attività.
- Miglioramento delle prestazioni, garantendo che ogni singolo dispositivo offra sempre prestazioni adeguate per ottenere livelli di produttività massimi.



5.1 Schermata configurabile del Dashboard OVS

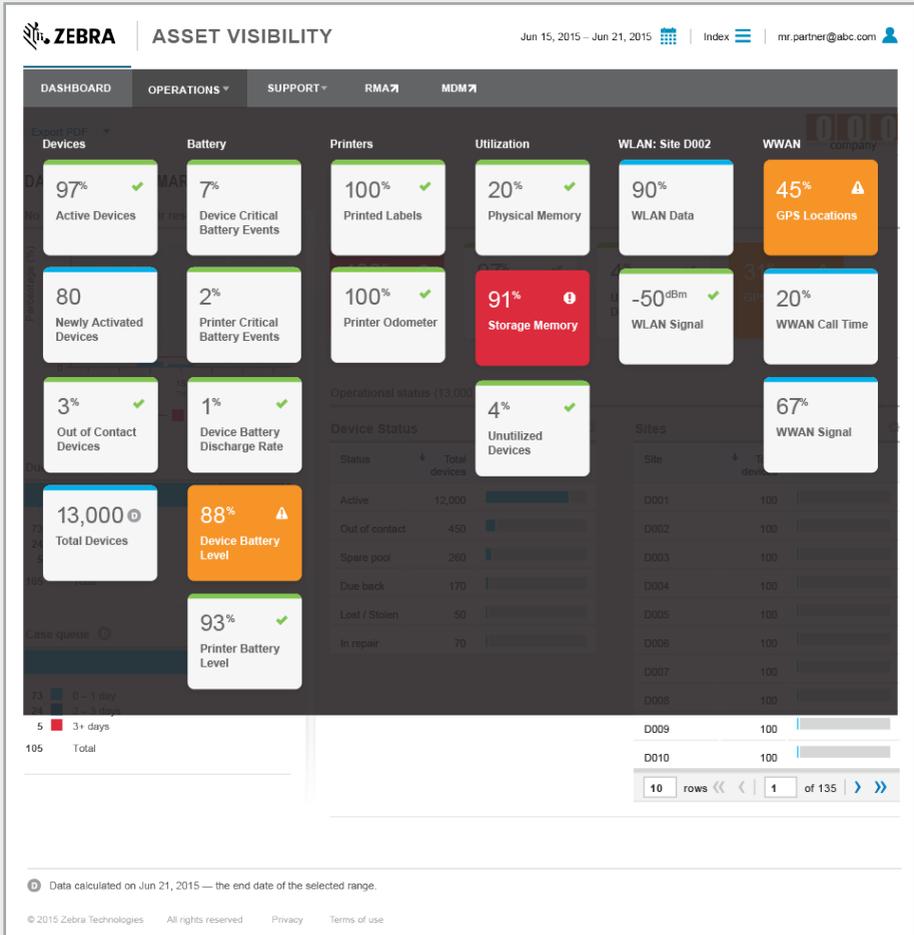


Il Dashboard OVS è strutturato nel modo seguente:

- Il lato sinistro mostra un riepilogo delle richieste di assistenza all'help desk e delle riparazioni, compreso lo stato No Fault Found/No Trouble Found (nessun problema/guasto rilevato), Due Back ageing (tempo alla restituzione) e Service Desk case ageing (durata delle richieste di assistenza all'help desk).
- Nella parte superiore della sezione centrale sono visualizzati fino a otto eventi importanti selezionabili dall'utente, scelti fra quelli contenuti nei rapporti operativi e di assistenza. Così, ogni volta che si consulta il Dashboard, è possibile vedere immediatamente le situazioni in cui tutto funziona come previsto e quelle in cui invece occorre intervenire.
- La parte inferiore destra del Dashboard mostra un riepilogo dei dati di inventario che indica fra l'altro lo stato dei dispositivi (attivo, non contattabile, smarrito/rubato, in attesa di restituzione, in riparazione o nel pool dei ricambi (se esistente)) e il numero di dispositivi attualmente assegnati a ogni sede.
- La barra dei menu in alto contiene i link per accedere ai rapporti operativi e dettagliati e agli strumenti MDM e RMA (Return Materials Authorisation).
- Il Dashboard dispone anche di un selettore di dati e di utenti che consente di personalizzare facilmente le viste selezionando l'intervallo di date desiderato, le sedi dove si trovano i dispositivi e i modelli da visualizzare. È presente inoltre un'icona per esportare i dati in formato PDF o CSV.

5.2 Schermata della libreria dei rapporti OVS

I rapporti operativi sono rapporti generati in base ai dati storici forniti dallo strumento MDM. Contengono viste dettagliate dell'inventario, dello stato e della funzionalità dei dispositivi, oltre che del comportamento di chi li usa. I rapporti forniscono informazioni operative preziose, utilizzabili ad esempio per identificare problemi di comportamento come le modalità di carica delle batterie, per rilevare la presenza di batterie difettose e individuare i luoghi in cui i dispositivi vengono utilizzati molto o troppo poco. La schermata sotto mostra come si possono evidenziare questi problemi per poter intervenire con misure appropriate.



6. SERVIZI PROFESSIONALI

Come per i nostri servizi di assistenza, abbiamo fatto leva sull'esperienza acquisita con migliaia di implementazioni di tecnologia mobile per mettere a punto una gamma completa di Servizi professionali in grado di assistervi per tutta la durata del ciclo di vita della vostra tecnologia. Le opzioni, che mirano a ottimizzare la pianificazione, l'implementazione e la gestione, sono illustrate nel dettaglio qui di seguito.

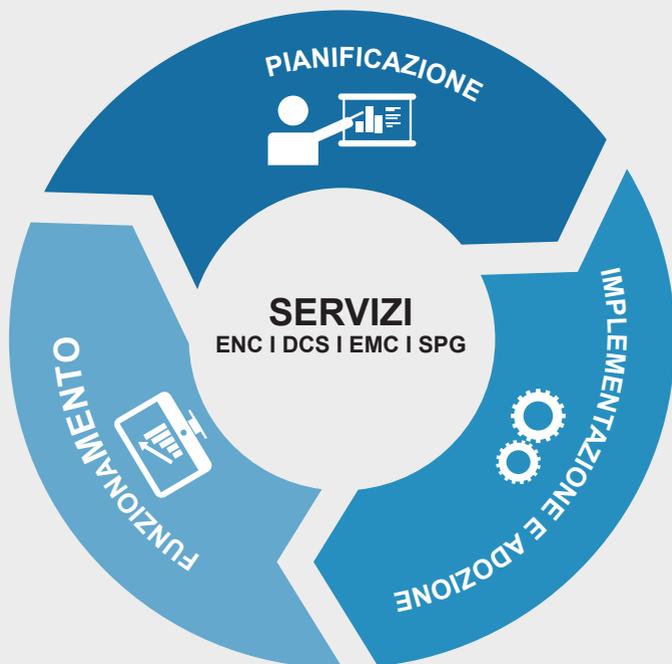


FIG. 6: SERVIZI PROFESSIONALI ZEBRA

6.1 Servizi di pianificazione

Le competenze del nostro team di servizi professionali sono al vostro servizio perché possiate implementare senza intoppi la vostra nuova tecnologia. Abbinando laboratori, strumenti su misura e piattaforme di project management standard del settore, possiamo aiutarvi a:

- Definire la strategia e gli obiettivi operativi e confrontarli con i parametri di riferimento
- Creare un programma pilota per convalidare il business case
- Determinare i dispositivi necessari
- Preparare un piano di progetto e creare i processi per trasferire le applicazioni
- Analizzare e rafforzare la sicurezza della WLAN e verificare che la rete sia in grado di sostenere i carichi previsti
- Verificare le capacità degli utenti e pianificare di conseguenza eventuali programmi di formazione
- Progettare e configurare la soluzione completa

6.2 Servizi di implementazione

I nostri team tecnici possono aiutarvi a implementare la tecnologia mobile. Offriamo servizi di implementazione che riguardano 25 ambiti diversi, fra cui i più importanti sono:

- **Implementazione di reti:** implementazione del Wi-Fi comprensiva di sopralluoghi in loco, allestimento, installazione, avviamento, controllo dei sistemi e risoluzione dei problemi.
- **Servizi di rete:** avviamento per la piattaforma di servizi AirDefense, apparecchiature aggiuntive, moduli LAN wireless e protezione dalle intrusioni. Supportiamo inoltre l'allestimento di sistemi avanzati di indagine forense e di risoluzione dei problemi e di moduli per il rilevamento in diretta delle vulnerabilità RF e wireless.
- **Implementazione di dispositivi:** progettazione di sistemi e processi automatici per facilitare il caricamento di software e di app sui dispositivi. Possiamo anche occuparci della gestione dell'intero processo di avviamento.
- **MDM (Mobile Device Management):** allestimento di una piattaforma di servizi per dispositivi mobili per la gestione in remoto di dispositivi e aggiornamenti software e per il monitoraggio. Possiamo anche occuparci della supervisione della piattaforma MDM.
- **Test e implementazione delle applicazioni:** esecuzione di test sulle app per verificarne la compatibilità con i vostri dispositivi.
- **Implementazione RFID:** sopralluoghi in loco, implementazioni di lettori (fissi) e mobili (compreso l'allestimento) e assistenza tecnica RFID per valutare i sistemi esistenti e risolvere eventuali problemi.
- **Servizio di installazione, configurazione e assistenza (ICA):** configurazione rapida e affidabile delle stampanti. Ideale per i nuovi utenti e per le implementazioni distribuite in cui colleghi privi di competenze tecniche devono installare stampanti Zebra in tempi brevi.
- **Servizi generici:** compresi project management e laboratori dedicati alle soluzioni per i clienti.

6.3 Servizi per il funzionamento

Zebra offre una gamma completa di servizi per supportare la vostra soluzione una volta che sia installata e in funzione. Fra questi vi sono Zebra OneCare e il nostro servizio OVS. I servizi aggiuntivi che offriamo durante la fase di "Funzionamento" sono:

- **Gestione e hosting di applicazioni**
- **Gestione dell'infrastruttura di rete**
- **Servizi di ottimizzazione**
- **Servizi di monitoraggio della sicurezza**

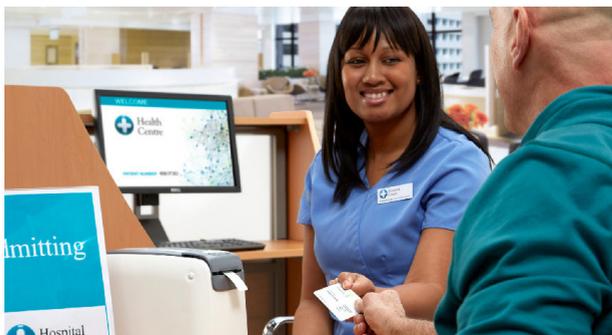


6.4 Servizi di migrazione applicazioni software

Quando acquistate una nuova piattaforma di tecnologia mobile, potreste avere l'esigenza di trasferirvi le vecchie applicazioni. Per agevolare l'operazione, vi offriamo sia servizi personalizzati che "chiavi in mano". Questi servizi di collaudata efficacia facilitano la migrazione dai vecchi sistemi operativi come Windows Mobile e Windows CE a nuovi sistemi come Android o Windows 10, per aiutarvi a limitare i rischi, i tempi e i costi legati al ciclo di sviluppo delle applicazioni.

I nostri servizi di migrazione comprendono:

- **Virtualizzazione delle applicazioni:** un prototipo virtualizzato di fino a dieci schermate di una vecchia applicazione Windows Mobile eseguito su un moderno dispositivo dotato della versione più aggiornata del sistema operativo.
- **Esecuzione simulata:** a partire dal codice esistente, questa soluzione vi permette di simulare l'esecuzione di un'applicazione con grafica e funzionalità moderne su un dispositivo avanzato.
- **Riprogettazione:** migrazione delle vecchie applicazioni su moderni dispositivi mediante uno strumento di riscrittura che applica le best practice di sviluppo per la piattaforma nativa o per più piattaforme. Se le vostre applicazioni sono state sviluppate da Zebra o da altre aziende, vi forniamo una soluzione che ne faciliterà la migrazione alla nuova piattaforma.
- **Attivazione di applicazioni di terzi:** esempi di codice, best practice, risoluzione dei problemi e ottimizzazione. Test di interoperatività, usabilità e funzionalità abbinato ad assistenza post-implementazione per le soluzioni applicative.
- **Assistenza continuativa:** il contratto di assistenza software consente ai clienti di accedere alle risorse Zebra OneCare e dà loro diritto di usufruire della correzione dei difetti per le applicazioni Zebra. Assistenza dopo il lancio di livello 2 per le applicazioni Zebra o di terzi che hanno superato il test e la convalida.



7. SEMPRE PRESENTI IN CASO DI NECESSITÀ

Siamo un'azienda internazionale e, se avete bisogno di noi, siamo presenti ovunque con strutture e centri di riparazione disseminati strategicamente in ogni parte del mondo, per ridurre i tempi di riparazione e riconsegna. Offriamo assistenza tecnica in 3 diversi fusi orari e in 16 lingue, con assistenza multilingue negli orari d'ufficio e in inglese 24 ore su 24.

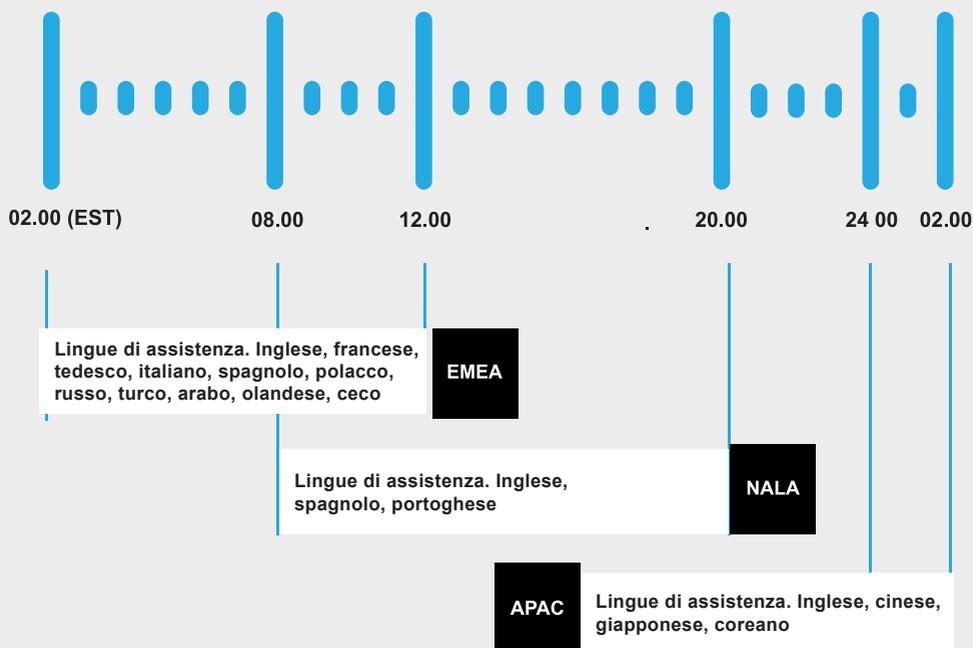


FIG. 7: ZEBRA OFFRE ASSISTENZA TECNICA TRAMITE HELP DESK IN 3 FUSI ORARI E IN 16 LINGUE

7.1 Sempre presenti per garantirvi piena operatività

In stabilimento in magazzino, sulle banchine, per strada o a fianco del cliente, i vostri dipendenti devono poter contare su una tecnologia che non li pianti mai in asso. Per questo progettiamo la nostra tecnologia mobile in modo che sia intuitiva, ma anche solida e affidabile. E per questo la supportiamo con una gamma di servizi di assistenza in grado di intervenire velocemente per prevenire i problemi, risolverli velocemente quando si presentano e offrirvi completa visibilità e controllo dei costi. Nello sviluppo dei prodotti di assistenza OneCare abbiamo riversato tutto il nostro know-how, per garantire al vostro personale la massima disponibilità della tecnologia e i migliori strumenti per lavorare.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI, VISITATE: WWW.ZEBRA.COM



Sede centrale e Nord America
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Asia-Pacifico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA
zebra.com/locations
mseurope@zebra.com

Sede America Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com

Codice prodotto: FS-SVCMIG 09/15. ©2015 ZIH Corp e/o affiliate. Tutti i diritti riservati. Zebra e il disegno della testa di Zebra sono marchi commerciali di ZIH Corp, registrati in molte giurisdizioni del mondo. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari.